

平成 30 年 2 月 9 日
総務省統計局

民間競争入札実施事業
サービス産業動向調査の実施状況について（案）

1. 事業の概要

サービス産業動向調査実施業務については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成 18 年法律第 51 号）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により平成 29 年調査及び 30 年調査の事業を実施している。

（1）業務内容

サービス産業動向調査における調査関係用品の印刷、調査票の送付・回収・受付、督促、照会対応、個票審査、データ入力に係る業務

（2）契約期間

平成 28 年 8 月 17 日から平成 31 年 3 月 31 日までの 2 年 8 か月間

（3）調査期間

月次調査：平成 29 年 1 月～平成 30 年 12 月までの 24 か月分の調査（速報値及び確報値）
年次調査（拡大調査）：平成 29 年及び 30 年の 2 か年の調査

（4）受託事業者

株式会社インテージリサーチ及び株式会社サーベイリサーチセンターの共同企業体

（5）実施状況評価期間

月次調査：平成 29 年 1 月～11 月（9 月以降は速報値）
年次調査（拡大調査）：平成 29 年調査

（6）事業者決定の経緯

「サービス産業動向調査民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、入札参加者（2 者）から提出された企画書について、外部有識者を含む評価者により審査した結果、いずれも評価基準を満たしていた。平成 28 年 8 月 2 日に開札した結果、1 者が予定価格の範囲内であったことから、当該 1 者について総合評価を行い、上記（4）の者が落札者となった。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況

平成 29 年 1 月調査から 11 月調査（9 月以降は速報値）及び平成 29 年拡大調査（年次調査）における確保されるべきサービスの質の達成状況は次のとおり。

（1）回収率

① 月次調査（速報値、確報値※）

月次調査の速報値の回収率（平均値）は、企業等調査、事業所調査ともに実施要項に定めた目標回収率を達成している。また、毎月の回収状況について、事業所調査において目標回収率を下回る月（2 月及び 4 月）もあったが、概ね目標回収率を上回っている。

確報値の回収率（平均値）については、企業等調査、事業所調査ともに、目標回収率を

達成しており、毎月の回収状況についても企業等調査、事業所調査ともに全ての月で目標回収率を上回っている。

※速報値：調査対象とする月の翌々月の中旬までに総務省に納品された調査票を対象とする。
 確報値：調査対象とする月の5か月後の中旬までに総務省に納品された調査票を対象とする。

表1 月次調査の回収率（平成29年）

		目標値	平均	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
速報	企業等	50.0%	51.3%	52.6%	50.4%	50.3%	50.7%	51.8%	51.7%	51.9%	50.9%	51.3%	51.6%	51.1%
	事業所	50.0%	51.4%	50.1%	46.4%	52.6%	48.8%	50.9%	50.0%	55.1%	51.0%	51.8%	56.8%	51.7%
確報	企業等	55.0%	58.2%	59.7%	58.3%	58.4%	58.2%	58.0%	57.7%	57.8%	57.5%	-	-	-
	事業所	60.0%	62.8%	63.6%	61.8%	61.2%	62.8%	63.0%	62.4%	64.6%	63.2%	-	-	-

② 年次調査（拡大調査）

平成29年拡大調査の回収率は、企業等調査、事業所調査ともに、実施要項に定めた目標回収率を達成した。

表2 拡大調査の回収率（平成29年）

	目標値	回収率
企業等	55.0%	55.5%
事業所	60.0%	62.3%

(2) 目標回収率を達成するために講じた策

① 架電及びはがきによる督促

総務省及び民間事業者は、日々の調査票の回収状況を共有し、回収率向上策について密に議論を重ねながら、目標回収率達成のための督促を実施している。架電による督促では具体的に以下の対応策を実施し、一定の効果をあげている。

- ・ 客体の特性に合わせた督促日時及び督促時間帯の設定
- ・ 調査票返送率が高い時期を分析し、長期未提出客体に対する督促を実施
- ・ 提出状況や調査時期に応じた電話督促時の会話内容（トークスクリプト）の工夫
- ・ 新たに調査を開始する客体に対するトークスクリプトは、記入の仕方をサポートするものを準備（初期客体サポートコール）
- ・ 督促を実施した客体のうち、返送の期待が持てる客体を精査し再度督促を実施
- ・ 返送率のモニタリングによる督促オペレータのスキルの底上げ

なお、督促を実施した調査客体に対して、総務省から聞き取りを行った結果、調査票の提出を促すことを優先し、調査票の記入を軽視するような発言等の問題のある対応は認められなかった。

表3 架電及びはがきによる督促活動（平成29年 月次調査）

	電話督促			はがき督促		
	企業[約13,000客]			事業所[約25,000客]		
	督促数	回収数	督促回収率	督促数	回収数	督促回収率
1月票	3,259	663	20.3%	14,846	3,059	20.6%
2月票	1,694	561	33.1%	5,342	822	15.4%
3月票	2,342	668	28.5%	4,740	925	19.5%
4月票	2,631	674	25.6%	6,999	1,472	21.0%
5月票	2,708	665	24.6%	7,536	1,557	20.7%
6月票	2,383	658	27.6%	5,804	1,488	25.6%
7月票	1,925	501	26.0%	4,988	1,164	23.3%
8月票	1,364	497	36.4%	6,209	1,542	24.8%
9月票	1,913	579	30.3%	4,552	1,480	32.5%
10月票	1,744	524	30.0%	3,917	1,310	33.4%
11月票	862	290	33.6%	3,654	918	25.1%

※回収数は督促活動を行ってから2週間以内に回収できた数
 ※督促回収率は、督促によって回収できた率（各月の回収数／各月の督促数）
 ※9月票から11月票までの回収数は回収途中のもの

表4 架電及びはがきによる督促活動（平成29年 拡大調査）

拡大調査票	電話督促			はがき督促		
	企業[約9,500客] 事業所[約43,000客]			企業[約9,500客] 事業所[約43,000客]		
	督促数	回収数	督促回収率	督促数	回収数	督促回収率
企業	138	71	51.4%	74	19	25.7%
事業所等	17,060	4,163	24.4%	17,364	4,422	25.5%

※月次調査と重複しない（拡大調査のみ実施した）事業所

② 調査員による督促

実施要項上、事業従事者10人未満の事業所について年4回調査員による調査票回収を実施する予定であったが、民間事業者により実施要項に定められた調査員督促活動の範囲を超える、以下の改善提案がなされ、督促活動における創意工夫により一定の効果をあげている。

- ・督促活動対象である事業所の事業従事者規模の拡大
- ・客体数の多い一部地域の企業等に対しても督促活動を実施
- ・平成29年4月に調査員による初期客体サポート活動*を実施

※記入に不慣れな新規客体への記入のサポート（調査票が届いている認識のない調査客体への説明や、記入方法の説明、次月以降の郵送提出依頼を行う。）

表5 調査員による督促活動（平成29年）

督促実施月	1～2月		4月			
督促対象	企業等		企業等		事業所	
	1月票	2月票	3月票	1月票	2月票	3月票
訪問数	265	331	341	3,129	3,546	3,761
訪問回収数	54	85	77	1,272	1,488	1,451
訪問回収率	20.4%	25.7%	22.6%	40.7%	42.0%	38.6%

督促実施月	8～9月				
督促対象	事業所				
	4月票	5月票	6月票	7月票	拡大調査票
訪問数	3,023	3,069	3,347	3,548	8,051
訪問回収数	1,094	1,103	1,205	1,214	3,349
訪問回収率	36.2%	35.9%	36.0%	34.2%	41.6%

督促実施月	10月	11月			
督促対象	事業所	事業所			
	拡大調査票	7月票	8月票	9月票	10月票
訪問数	1,896	1,899	2,751	2,949	3,167
訪問回収数	876	540	1,148	1,217	1,208
訪問回収率	46.2%	28.4%	41.7%	41.3%	38.1%

※訪問回収率は、調査員訪問により回収できた率（訪問回収数／訪問数）

③ その他

オンライン調査について、「オンライン調査用ログイン情報」の体裁を見やすく工夫する等オンライン回答への移行を促進した。また、拡大調査のオンライン回答手順を説明した動画を作成し、統計局動画チャンネルに掲載する等オンライン調査の環境整備に努めた。

前期事業評価で検討事項とされた、月次調査開始当初の速報回収率の目標達成に向けた効果的な督促方策について、電話及び調査員による督促以外の方策として、平成29年1月に全客体に対しボールペンを同封し調査書類を発送した。

また、同様に前期事業評価で検討事項とされた、拡大調査の企業等における地域・規模・産業別等の回収率が低い箇所への重点的な督促方策として、それぞれ回収率の低い層を抽出した上で、調査票の督促発送及び電話による督促を効果的に実施した。

(3) 照会対応

民間事業者は、照会専用のフリーダイヤルによるコールセンター（平日9時から18時、夜間・休日自動音声案内）を設置し、問合せや苦情等の照会において、総務省が貸与する受託者マニュアルや応答事例集に沿って対応を行っている。オペレータに対しては事前に研修を実施し、また、照会の内容は常時総務省と情報共有する等、業務の質の維持に努めた。

民間事業者に寄せられた主な照会の内容は、調査票の記入の仕方、オンライン調査関係、総務省の調査であることの確認等であった。

なお総務省から、総務省であることを伏せた上でコールセンターへの架電を行い、調査の説明が適切に行われているか、回答の強制や誘導はないか等、照会対応が適切になされているか確認した結果、問題のある対応は認められなかった。

表6 月別照会対応件数(平成29年)

	合計	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
照会件数	16,008	1,004	2,824	1,072	1,618	1,461	1,518	2,722	1,609	742	629	441	368

※ 表示している月は暦上の月であり、調査月ではない。

(4) 確実な業務の実施

本業務の実施に当たり、民間事業者は、業務の詳細な工程や進捗状況等について毎月総務省に報告するとともに、新たな改善提案(例:調査員の督促対象の拡大、調査員の初期客体サポート活動、調査用品の工夫等)がある場合は必要に応じて意見交換を行う等、総務省と協議の上業務を進めている。また、調査票の到着状況、照会内容、疑義対応状況等は定期的に総務省へ報告するほか、日常的に電話及びメールによる連絡を密に行い、総務省は、民間事業者が予め定めたスケジュールに沿って確実に業務を実施していることを確認している。

3. 実施経費の状況

サービス産業動向調査は、平成20年7月の調査開始当初から、会計法(昭和22年法律第35号)第29条の3第1項に基づく一般競争入札(総合評価落札方式)により民間委託を行い、契約形態は請負契約、調査票等一式の送付に係る送料については精算払い(単価契約)としている。

(1) 契約金額

市場化テスト開始後の契約金額(税抜き、精算払いを含む)は、下表のとおり。

表7 契約金額

	(参考) 市場化テスト前 (H22~24調査)	市場化テスト 1期目 (H25~26調査)	市場化テスト 2期目 (H27~28調査)	市場化テスト 3期目 (H29~30調査)
	3年分	2年分	2年分	2年分
契約金額 (税抜き、精算払い 込みの総額)	1,157,002千円	1,001,857千円	929,000千円	988,000千円
調査客体数	毎月約3.9万	【月次】毎月約3.9万 【拡大】約8.6万(2回)	【月次】毎月約3.9万 【拡大】約8.6万(2回)	【月次】毎月約3.8万 【拡大】約15.7万(2回)

ただし、

- ・平成24年以前の調査(市場化テスト開始前)は現在と調査設計が異なるため、契約金額の単純比較はできない。
- ・サービス産業動向調査(拡大調査)は、経済センサス実施年(H26及びH28)においては調査客体への負担軽減のためデータ移送を活用しており、一部、調査客体数を減らした上で調査を実施している。従って、前期(H27~28)と比べ、今期(H29~30)は調査客体数が増えているため、契約金額が増えている。

上記より、実施経費を比較可能にするため、以下(2)及び(3)のとおり換算した額で比較した。

(2) 月次調査経費

市場化テスト開始前から実施している月次調査について、比較可能な換算値^{*}を算出し比較すると、市場化テスト開始前が 347,976 千円（郵送調査に換算した 1 調査年分）、今期事業が 317,132 千円（1 調査年分）となっており、30,844 千円（8.9%）の経費が削減されている。

^{*}契約金額（精算払い除く）のうち、月次調査に掛かる経費を算出。なお、市場化テスト前の調査は郵送調査分を算出し、調査客体数で按分している。

表 8 月次調査の実施経費（換算値）

単位：千円

		月次調査 ※単年換算した税抜額
市場化テスト前(H24調査経費)	a	347,976
市場化テスト1期目(H25～H26調査経費)	b	334,315
市場化テスト2期目(H27～H28調査経費)	c	319,034
市場化テスト3期目(H29～H30調査経費)	d	317,132
市場化テスト前と比較した削減額	(d-a)	▲ 30,844 (削減率 8.9%)
1期目と比較した削減額	(d-b)	▲ 17,183 (削減率 5.1%)
前期と比較した削減額	(d-c)	▲ 1,902 (削減率 0.6%)

(3) 年次調査経費

平成 25 年から実施している年次調査（拡大調査）の今期実施経費を、前期事業と比較可能な値に換算^{*}すると、今期事業は 33,237 千円（1 調査年分）となり、前期事業から 577 千円（1.7%）の経費が削減されている。

^{*}契約金額（精算払い除く）のうち、拡大調査に掛かる経費を算出。なお、今期（H29～30）の経費は前期の調査客体数にあわせ按分している。

表 9 拡大調査の実施経費（換算値）

単位：千円

		年次調査(拡大調査) ※単年換算した税抜額
市場化テスト前(H24調査経費)	a	—
市場化テスト1期目(H25～H26調査経費)	b	45,448
市場化テスト2期目(H27～H28調査経費)	c	33,814
市場化テスト3期目(H29～H30調査経費)	d	33,237
市場化テスト前と比較した削減額		—
1期目と比較した削減額	(d-b)	▲ 12,211 (削減率 26.9%)
前期と比較した削減額	(d-c)	▲ 577 (削減率 1.7%)

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者からは積極的に改善提案が出され、調査をより適切に、効率的に実施した。

(1) 返送率のモニタリングによる督促オペレータのスキルの底上げ

電話督促において各オペレータの返送率のモニタリングを実施。高い返送率を記録しているオペレータが、電話督促業務において工夫している点などを他のオペレータと共有することで、スキルの底上げ。

(2) 調査員督促の効果的な実施

実施要項上、10人未満の事業所へ訪問するところ、企業への訪問及び訪問する事業所規模を拡大。

(3) 初期客体に対するサポート活動

平成29年1月票の電話督促に係るトークスクリプトは記入の仕方を手厚くサポートするものを準備。

平成29年4月に実施した調査員督促において、記入に不慣れな新規客体への記入のサポート等を行う初期客体サポート活動を実施。

(4) 調査用品の見直し 等

5. 全体的な評価

平成29年の月次調査の確保されるべき質として設定した、企業等調査及び事業所調査の確報値の平均で目標回収率を達成した。また、企業等調査及び事業所調査の速報値の平均においても目標回収率を達成している。

平成29年の拡大調査の確保されるべき質として設定した目標回収率は、企業等調査及び事業所調査ともに達成した。

この要因は、月次調査の調査開始当初の回収率が低い傾向にあること等を分析した上で、リソースの配分や督促の実施方法等が効果的に行われたことによる。拡大調査においては、企業規模別、都道府県別、産業別の提出状況を分析し、回収率の低い層に対し重点的に督促を行うことで回収率向上につながったものと推察できる。また、民間事業者から積極的に改善提案が出されており、調査をより適切に、効率的に実施しようとする姿勢は評価できる。

今期の実施経費については、市場化テスト開始前と比較可能な月次調査と比較すると、30,844千円削減されている。前期事業経費と比較しても1,902千円削減されており評価できる。

6. 今後の事業

上述のとおり本事業は良好な実施結果が得られており、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1. (1)の市場化テスト終了基準に照らすと以下のとおりである。

- ① 事業実施中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたことはなく、業務に係る法令違反行為等もなかった。
- ② 総務省において、既に外部有識者等による実施事業に関する評価会が設置されており、今後も引き続き外部有識者等のチェックを受ける仕組みを備えている。
- ③ 前期に引き続き今期においても2者の入札があったことから、競争性は確保されている。
- ④ 確保されるべき質に係る目標を達成している。
- ⑤ 従来経費と比較して、経費削減の点で効果をあげている。

上記のとおり市場化テスト終了基準を満たしており、今期事業をもって市場化テストを終了し、今後の事業を総務省の責任において行うこととしたい。

なお、市場化テスト終了後においても、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、引き続き法の趣旨に基づき、公共サービスの質の維持向上及びコスト削減を図る努力をしていく。

(参考) 事業の実施状況

1. 実施体制

平成 29 年 1 月から平成 29 年 12 月の配置人員の実績は、以下のとおりである。

参考表 1 配置人員実績 (人日)

業務内訳	平成29年 1月～12月
名簿等の整備等業務	5,525
調査関係書類・用品の作成等業務	1,724
調査依頼・督促(電話・はがき)、調査票の検査、疑義照会等業務	3,623
調査員による督促業務	3,594
その他(管理等)	372
合計	14,838

2. 実査準備・実査・審査

(1) 名簿の整備等業務

総務省が貸与した名簿情報をもとに、民間事業者は調査客体に関する情報の整備を実施し、廃業(倒産、事業所廃止、サービス業撤退等)と判明した企業等又は事業所については、廃業企業等報告書又は廃業事業所報告書を起票し、事業所標本の代替事業所選定(月次:2,800程度、拡大:5,700程度)及び調査依頼を適切に実施した。

(2) 調査関係書類・用品の作成等業務

総務省の提示した調査関係書類・用品のレイアウト等をもとに印刷用校正を作成するとともに、印刷、封入・封緘・送付作業等を適切に実施した。

参考表 2 調査関係用品作成部数 (平成 29 年 12 月まで)

		企業等	事業所
準備調査	事業活動確認票	3,754	0
	事業活動確認票依頼状	3,928	0
	事業活動確認票提出用封筒	1,000	0
月次調査	調査票記入依頼状	142,358	264,966
	調査票	115,808	315,208
	調査票の記入のしかた	12,204	30,104
	調査票提出用封筒	121,104	270,104
	オンライン使用ガイド	1,104	1,104
	事業活動一覧	3,100	26,000
拡大調査	調査票記入依頼状	0	0
	調査票	0	0
	調査票の記入のしかた	132,512	315,112
	調査票提出用封筒	24,386	93,000
	オンライン使用ガイド	115,712	358,104
	事業活動一覧	0	3,000

(3) 調査依頼・督促及び調査票の検査、疑義照会等業務

全ての客体に対し調査依頼を実施し、督促及び照会対応を「2(2)目標回収率を達成す

るために講じた策」及び「2（3）照会対応」のとおり実施している。

また、月次調査及び拡大調査において、返送された調査票内容の打鍵・電子データ作成し、調査票審査システムによる自動審査により記入内容の検査を実施するとともに、未記入や記入内容の不明があった場合、調査客体に内容確認のための疑義照会を適切に実施している。

参考表3 疑義照会件数（平成28年10月～平成29年12月）

	合計	平成28年			平成29年											
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
月次調査	227,864	65	1,725	555	375	13,684	19,646	19,598	22,579	21,796	18,669	24,265	21,555	19,953	24,123	19,276
拡大調査	42,774	-	-	-	-	-	-	-	-	1,030	15,576	14,309	8,050	3,377	381	51
合計	270,638	65	1,725	555	375	13,684	19,646	19,598	22,579	22,826	34,245	38,574	29,605	23,330	24,504	19,327

※ 表示している月は暦上の月であり、調査月ではない。

※ 平成28年10月～12月は事業活動確認票に係る照会を行っている。

（4）調査員による督促等業務

調査員による督促状況は「2（2）②調査員による督促」のとおりである。また、都道府県別の調査員の配置状況は下表のとおりであった。

参考表4 調査員の配置実績（平成29年）

都道府県	配置人数	都道府県	配置人数	都道府県	配置人数	都道府県	配置人数	都道府県	配置人数
01北海道	11	11埼玉県	9	21岐阜県	4	31鳥取県	2	41佐賀県	3
02青森県	2	12千葉県	6	22静岡県	7	32島根県	1	42長崎県	3
03岩手県	2	13東京都	20	23愛知県	22	33岡山県	3	43熊本県	3
04宮城県	3	14神奈川県	8	24三重県	6	34広島県	6	44大分県	3
05秋田県	2	15新潟県	2	25滋賀県	1	35山口県	3	45宮崎県	4
06山形県	2	16富山県	3	26京都府	5	36徳島県	1	46鹿児島県	4
07福島県	3	17石川県	2	27大阪府	16	37香川県	2	47沖縄県	2
08茨城県	5	18福井県	1	28兵庫県	5	38愛媛県	1	合計	207
09栃木県	3	19山梨県	1	29奈良県	1	39高知県	1		
10群馬県	3	20長野県	3	30和歌山県	1	40福岡県	9		

※ 配置人数は、督促実施月の平均値

（5）オンライン調査実施状況

オンライン調査による回答状況は下表のとおりである。オンライン調査について、平成27年1月からすべての客体を対象としてオンライン回答への移行を促進している。平成29年1～11月までの平均は21.6%と、平成28年調査における平均（18.1%）に比べ上昇している。

参考表5 オンライン回答率（平成27～29年）

	年平均	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
平成27年	15.1%	10.4%	14.3%	14.9%	15.1%	15.1%	15.2%	17.5%	15.5%	15.6%	15.4%	15.7%	16.0%
平成28年	18.1%	17.7%	18.0%	18.1%	17.9%	18.1%	18.0%	17.9%	18.1%	18.3%	18.1%	18.3%	18.3%
平成29年	21.6%	21.8%	21.4%	21.5%	21.4%	21.5%	21.7%	21.0%	21.4%	21.5%	21.7%	22.9%	-
企業等	29.3%	28.9%	28.4%	28.9%	29.1%	29.2%	29.5%	29.3%	29.4%	29.6%	30.0%	29.8%	-
事業所	18.5%	18.9%	18.4%	18.5%	18.3%	18.4%	18.5%	17.8%	18.2%	18.3%	18.3%	19.9%	-

※ 平成29年9月～11月は速報における状況

※ オンライン回答率＝オンライン回答数／回答客体数